



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan dan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Bubur Bayi Organik Hapi Meal di Cabang Wringinanom, Gresik

Dwi Wijayanti Shobirin
151500193

Dosen Pembimbing
Tony Susilo Wibowo, SE., MPD., MSM.
Vieqi Rakhma Wulan, SE., MMT.

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2019**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN DAN
MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
BUBUR BAYI ORGANIK HEPI MEAL DI CABANG
WRINGINANOM, GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**DWI WIJAYANTI SHOBIRIN
NIM: 151500193**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal : 18 April 2019

Dosen Pembimbing I,



Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd, MSM
NIP/NPP: 0709494/ DY

Dosen Pembimbing II,



Vieqi Rakhma Wulan, SE., MMT
NIP/NPP: 1512760/ DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan dan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Bubur Bayi Organik Heki Meal di Cabang Wringinom, Gresik

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Dwi Wijayanti Shobirin
- b. NIM : 151500193
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
- e. Alamat e-mail : dwiwijayanti220@gmail.com

Surabaya, 24 Mei 2019

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I,



Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd, MSM

NIP/NPP: 0709494/ DY

Dosen Pembimbing II,



Vieqi Rakhma Wulan, SE., MMT

NIP/NPP: 1512760/ DY

Menyetujui

Ketua Program Studi,



Dra. Sri Mstikhoroh, M.Si

NIP/NPP. 19671019.199203.2001



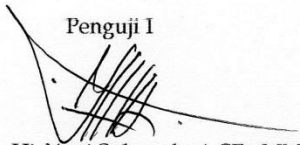
Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd, MSM

NIP/NPP: 0709494/ DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

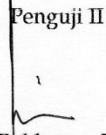
Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi
Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya :

Pada Hari : Minggu
Tanggal : 28 April
Tahun : 2019

Penguji I


Dra. Hj. Yuni Sukamdani, SE., MM

NPP/NIP : 8611142/DY

Penguji II


Moch. Munir Rakhman, Dr., Drs., Ec., M.Si

NPP/NIP : 1601751/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dwi Wijayanti Shobirin
NIM : 151500193
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas PGRI
Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan dan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Bubur Bayi Organik Hepi Meal di Cabang Wringianom, Gresik" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2019 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 18 April 2019



Mahasiswa,

Dwi Wijayanti Shobirin
Dwi Wijayanti Shobirin

NIM: 151500193

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin, puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan dan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Bubur Bayi Organik Heki Meal di Cabang Wringianom, Gresik"**.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapatkan motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Drs. H. Djoko Adi Waluyo, ST., MM., DBA selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya,
2. Ibu Dra. Siti Istikhoroh, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya,
3. Bapak Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd, MSM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya dan sekaligus dosen pembimbing I saya yang telah bersedia memberikan pengarahan, bimbingan dan koreksi serta membantu selama proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini,
4. Ibu Vieqi Rakhma Wulan, SE., MMT selaku dosen pembimbing II saya yang telah bersedia memberikan pengarahan, bimbingan dan koreksi serta membantu selama proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini,
5. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, yang telah membekali ilmu pengetahuan dan wawasan kepada saya selama dibangku kuliah ini,

6. Kepada pimpinan CV. Pangan Organik Indonesia yang telah memberikan izin dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini, dan juga kepada Bapak Eko Santo dan Ibu Donna selaku pemilik outlet Heki Meal yang telah memberikan banyak bantuan dan dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini bisa selesai tepat waktu,
7. Kepada kedua orang tua saya, bapak Karman Shobirin dan Ibu Sumiati yang sangat saya cintai yang selalu memberikan motivasi dan dukungan serta doa restu kepada saya dalam penyusunan skripsi ini dan dalam segala hal,
8. Kepada kakak dan adik-adik saya serta seluruh keluarga dan saudara yang telah memberikan dukungan selama pengerjaan skripsi ini,
9. Kepada seseorang yang sangat saya sayangi yang akan menjadi masa depan saya, Tavif Priyo Ambodo yang selalu setia menemani, membantu dan memberikan semangat serta dukungan hingga skripsi ini terselesaikan,
10. Kepada sahabat saya dari bangku SMA sampai sekarang ini Rika dan Meisy yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini,
11. Kepada Juminten Rempong (Ayu Trianeng, Ingka Sari dan Lailatul Mu'fidah) yang selalu setia menemani dan memberikan dukungan untuk selama ini, dan semua rekan seperjuangan Prodi Manajemen khususnya kelas D angkatan 2015 yang selalu menemani selama 4 tahun ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 18 April 2019
Penulis,

MOTTO

“Jemputlah kesuksesanmu mulai dari sekarang, karena jika semuanya sudah terlambat, yang ada hanyalah penyesalan”

~Dwi Wijayanti Shobirin~

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSUTUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
MOTTO	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II. TELAAH PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori.....	22
2.2.1 Pemasaran	22
2.2.2 Pelanggan	23
2.2.3 Produk	24
2.2.3.1 Unsur-Unsur Produk.....	25
2.2.3.2 Kualitas Produk.....	26
2.2.3.3 Karakteristik Kualitas Produk	27

2.2.3.4 Dimensi Kualitas Produk	27
2.2.3.5 Indikator Kualitas Produk	28
2.2.4 Pelayanan	29
2.2.4.1 Kualitas Pelayanan.....	31
2.2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	32
2.2.4.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	33
2.2.4.4 Indikator Pelayanan.....	34
2.2.5 Merek	35
2.2.5.1 Jenis-Jenis dan Macam-Macam Merek	37
2.2.5.2 Strategi Merek.....	38
2.2.5.3 Unsur Merek	38
2.2.5.4 Indikator Merek.....	39
2.2.6 Loyalitas Pelanggan	40
2.2.6.1 Kelompok Status Loyalitas Pelanggan	40
2.2.6.2 Tahap-Tahap Loyalitas Pelanggan.....	41
2.2.6.3 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	43
2.2.6.4 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	44
2.3 Kerangka Konseptual	46
2.4 Hipotesis	48
BAB III. METODE PENELITIAN	49
3.1 Rancangan Penelitian	49
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	51
3.2.1 Populasi	51

3.2.2 Sampel.....	51
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	53
3.3 Jenis dan Sumber Data	54
3.3.1 Jenis Data	54
3.3.2 Sumber Data.....	54
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.4.1 Kuesioner.....	55
3.4.2 Dokumentasi	58
3.4.3 Prosedur Pengumpulan Data	59
3.4.4 Jadwal Waktu Pelaksanaan Pengumpulan Data	59
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	59
3.5.1 Variabel Penelitian	59
3.5.2 Definisi Operasional Variabel.....	61
3.5.2.1 Kualitas Produk (X_1)	61
3.5.2.2 Pelayanan (X_2).....	62
3.5.2.3 Merek (X_3).....	62
3.5.2.4 Loyalitas Pelanggan (Y).....	63
3.6 Teknik Analisis Data	64
3.6.1 Pengujian Instrumen Penelitian	64
3.6.1.1 Uji Validitas.....	64
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	65
3.6.2 Pengujian Asumsi Klasik	65
3.6.2.1 Uji Normalitas.....	65

3.6.2.2 Uji Heteroskedastisitas	66
3.6.2.3 Uji Multikolinieritas	67
3.6.2.4 Uji Autokorelasi.....	67
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda	68
3.6.4 Pengujian Hipotesis	68
3.6.4.1 Uji T (Parsial)	68
3.6.4.2 Uji F (Simultan).....	69
3.6.4.3 Koefisien Determinasi (R_{square})	70
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	71
4.1 Penyajian Data Penelitian	71
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	71
4.1.1.1 Profil Perusahaan	71
4.1.1.2 Keunggulan Perusahaan	72
4.1.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	73
4.1.1.4 Visi, Misi dan Nilai Perusahaan	75
4.1.1.5 Lokasi Perusahaan	76
4.1.1.6 Daerah Penelitian	77
4.1.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	77
4.1.2.1 Karakteristik Responden	78
4.1.2.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	78
4.1.2.1.2 Berdasarkan Usia	79
4.1.2.1.3 Berdasarkan Tingkat Pendidikan	80
4.1.2.1.4 Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	81

4.1.2.2 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian ..	83
4.1.2.2.1 Variabel Kualitas Produk (X_1)	83
4.1.2.2.2 Variabel Pelayanan (X_2).....	84
4.1.2.2.3 Variabel Merek (X_3).....	85
4.1.2.2.4 Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	86
4.1.2.3 Rekapitulasi Data Variabel X dan Y	86
4.2 Analisis Data Penelitian	91
4.2.1 Analisis Data	91
4.2.1.1 Pengujian Instrumen Penelitian	91
a. Uji Validitas	91
b. Uji Reliabilitas	95
4.2.1.2 Uji Asumsi Klasik	97
a. Uji Normalitas	97
b. Uji Heteroskedastisitas.....	99
c. Uji Multikolinieritas	101
d. Uji Autokorelasi	102
4.2.1.3 Analisa Regresi Linier Berganda.....	103
a. Nilai Konstanta.....	104
b. Nilai Koefisien Variabel Kualitas Produk (X_1)	104
c. Nilai Koefisien Variabel Pelayanan (X_2).....	104
d. Nilai Koefisien Variabel Merek (X_3).....	105
e. Koefisien Korelasi (R)	105
f. Koefisien Determinasi (R_{Square}).....	106

4.3 Pengujian Hipotesis	106
4.3.1 Pengujian Hipotesis 1	106
4.3.2 Pengujian Hipotesis 2	107
4.3.3 Pengujian Hipotesis 3	108
4.3.4 Pengujian Hipotesis 4	108
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	110
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	115
5.1 Simpulan	115
5.2 Saran	117
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual	46
3.1 Rancangan Penelitian	50
4.1 Struktur Organisasi Perusahaan	73
4.2 Uji Normal P-P Plot	98
4.3 Uji Heteroskedastisitas Scatterplot	100

DAFTAR TABEL

2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian yang akan dilakukan	17
3.1 Hasil Survei Pelanggan	52
3.2 Skala Likert	58
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	78
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	79
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ...	80
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	81
4.5 Distribusi Frekuensi Kualitas Produk (X_1).....	83
4.6 Distribusi Frekuensi Pelayanan (X_2)	84
4.7 Distribusi Frekuensi Merek (X_3).....	85
4.8 Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan (Y)	86
4.9 Rekapitulasi Data Variabel X dan Y	87
4.10 Uji Validitas.....	92
4.11 Uji Reliabilitas	95
4.12 Uji Normalitas	97
4.13 Uji Heteroskedastisitas Glejser	99
4.14 Uji Multikolinieritas	101
4.15 Uji Autokorelasi.....	102
4.16 Analisis Regresi Linier Berganda	103
4.17 Interpretasi Koefisien Korelasi	105
4.18 Uji T.....	107

4.19 Uji F	109
------------------	-----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Ijin Penelitian
Lampiran 2	Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
Lampiran 3	Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran 4	Berita Acara Seminar Proposal
Lampiran 5	Daftar Hadir Peserta Seminar Proposal Penelitian
Lampiran 6	Halaman Pengesahan Artikel
Lampiran 7	Surat Pengantar Cek Plagiasi
Lampiran 8	Surat Pernyataan Bebas Plagiasi
Lampiran 9	Surat Keterangan Penelitian
Lampiran 10	Kuesioner Penelitian
Lampiran 11	Data Identitas Responden
Lampiran 12	Tabulasi Data Penelitian
Lampiran 13	Rekapitulasi Total Skor Jawaban Responden
Lampiran 14	Output Pengolahan Data Menggunakan SPSS